

УТВЕРЖДЕН
Решением Совета директоров
акционерного общества
«Агентство поддержки малого и
среднего предпринимательства,
региональная микрофинансовая
организация Ленинградской области»
протокол № 304 от 11.05.2016г.
Председатель Совета директоров
_____ Джикович В.В.

ПЛАН ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Акционерного общества «Агентство поддержки малого и среднего
предпринимательства, региональная микрофинансовая организация
Ленинградской области»
на 2016 год.

Стратегические цели:

1. Выход на самоокупаемость, без учета средств, полученных от депонирования гарантийного фонда.
2. Расширение продуктовой линейки для увеличения доли госзакупок у СМСП ЛО и диверсификации рисков Агентства.
3. Привлечение внешнего финансирования для увеличения доступности кредитных ресурсов для большего числа СМСП ЛО
4. Развитие регионального присутствия путем расширения агентской сети и интерактивного сервиса.
5. Увеличение информированности о порядке предоставления поддержки СМСП в регионе и доступности продуктов для целевой аудитории, методом повышения квалификации сотрудников банков-партнеров, организаций инфраструктуры поддержки, СМСП Ленинградской области, работы с профильными профессиональными сообществами.
6. Повышение привлекательности осуществления предпринимательской деятельности в Ленинградской области, имиджа региона и положения в нацрейтинге.

План мероприятий по реализации стратегических целей:

Для выхода на самоокупаемость Агентству необходимо внедрить новые целевые продукты, дающие дополнительную доходность, снижение риска и быструю оборачиваемость. К таким продуктам относятся:

Продукт	Характеристики	Ставка	Сумма	Срок	Доп. условия	Фондирование
Микрофинансирование	Микрозаймы для СМСП ЛО	8% и 10%	От 50 т.р. до 3 млн.	До 3-х лет		Собственные средства
Микрофинансирование для перевода в ЛО	Займ для СМСП, желающих перенести хозяйственную	8% и 10%	От 50 т.р. до 3 млн.	До 3-х лет	СМСП обязуется в течение 3-х месяцев	Собственные средства

	деятельность или юридический адрес в Ленинградской области.				перевести хоз. Деятельность в ЛО. Иначе ставка возрастает до 25% годовых	
Тендерный займ	Тендерный займ на обеспечение заявок на участие в тендерах по госзаказу 44 -ФЗ	Комиссия 2-3%	От 50 т.р. до 3 млн.	До 40 дней	Автоматизированная работа с ЭТП	Собственные средства Средства Банка МСП
Тендерный займ	Тендерный займ на обеспечение заявок на участие в закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц	Комиссия 2,5%-3%	От 50 т.р. до 3 млн.	До 10 дней	Автоматизированная работа с ЭТП	Собственные средства Средства Банка МСП
Поручительства	Для кредитных и лизинговых договоров СМСП ЛО	1,25% и 1,75%	До 20 млн.	Не ограничено		Собственные средства
Поручительства для госконтрактов	Поручительство для СМСП для получения банковской гарантии для обеспечения исполнения госконтрактов.	Комиссия 3%	До 20 млн.	Средний срок 9 месяцев		Собственные средства

Каналы продаж продуктов Агентства

Основной подход в продаже продуктов – ориентация на комплексное использование каналов.

Каналы продаж	Описание	Специфика канала
Офисы	Муниципальные МФО Муниципальные Фонды Пункты агентской сети	Консультационная поддержка, помощь в подготовке комплекта документов. Информация о продуктах Агентства и партнеров. Кросс-продажи
Обучающие программы	Эксперты Слушатели/Участники Зрители видео	Кросс-продажи. Репутация. Информирование о существовании Агентства Повышение качества обращений
Партнерские программы	Электронные Торговые площадки Лизинговые компании Банки Ассоциации и союзы	Приток заявок по тендерным займам, предоставлению поручительств, финансированию лизинга. Тематическая рассылка.
Дистанционные программы	Call- центр Возможность подать заявку на: - Сайте Агентства - 813.ru - Инвестпортале ЛО	Возможность подачи онлайн заявки на получение микрофинансирования, уточнить и присоединить пакет документов. Отслеживать статус заявки.

Целевые продукты для увеличения объема закупок у СМСП ЛО:

Тендерные займы 2х видов: В соответствии с 44-ФЗ или 223-ФЗ для участия в торгах требуется внесение на электронную площадку денежных средств в сумме от 0,5% до 5% от начальной максимальной цены аукциона. Учитывая, что подача заявки для участия в аукционе совсем не означает победу в нем, и компаниям приходится одновременно принимать участие в нескольких аукционах. Таким образом, с одной стороны, общая сумма, которая необходима для обеспечения заявки во всех аукционах, становится достаточно существенной для экономики малого или среднего предприятия, а с другой стороны, для многих становится серьезной обузой необходимость выведения собственных средств из оборота, для обеспечения участия в торгах.

1. займы на обеспечение заявок на участие в тендерах, а также на обеспечение исполнения контракта по госзаказу 44-ФЗ
2. займы на обеспечение заявок на участие в закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц (223-ФЗ)

Поручительство для получения банковской гарантии для обеспечения исполнения госконтрактов.

Рыночный тариф на продукт – 4% годовых от суммы гарантии

Средняя сумма гарантии – 0.6 млн. Руб.

Средний срок гарантии – 9 мес.

Ожидаемый портфель поручительств агентства (при условии 70%-го покрытия) – 700 млн. руб. в 2016г, 2800 млн. руб. в 2017г, когда вступят в силу поправки в 223-ФЗ

Этапы внедрения продуктов для увеличения доли участия СМСП ЛО в Госзакупках.

Этап 1 1-3 месяц.

Установление договоренностей и прояснение методов работы ЭТП

Регистрация Агентства на площадках ЭТП в качестве партнера площадки по предоставлению тендерных займов, для возможности оперативного рассмотрения заявки на тендерные займы и, в случае согласования, автоматического перевода займа.

Пилотная выдача микрозаймов СМСП, соответствующим критериям Агентства, на общих условиях.

Этап 2 4- 7 месяц

Информирование потенциальных участников закупочной деятельности. Проведение семинаров.

Контрагентами формируются пулы займов МСП Ленобласти, выданных под обеспечение заявок на участие в тендерах по госзаказу. Пулы будут формироваться из займов, удовлетворяющих условиям Агентства. Еженедельно\ежемесячно площадка будет предоставлять сформированные пулы Агентству. Таким образом, мы сможем сформировать свои базы МСП ЛО работающих на ЭТП, для предоставления им своих услуг. Доработка юридического механизма.

Разработка регламентов для предоставления поручительств под Банковские Гарантии, позволяющего рассматривать заявки на поручительство в течение 4-5 часов, мы сможем предоставить СМСП Ленобласти банковские гарантии, обеспечивающие исполнение госконтрактов, по льготным ценам.

Работа с банками-партнерами, предполагающая удешевление банковских гарантий на исполнение госконтрактов за счет предоставления поручительства Агентства.

Синхронизация с торговой площадкой и доработка автоматического скоринга, андеррайтинга.

Этап 3 7 – 12 месяц

Изменение плеча Агентства для увеличения объема выдачи поручительств.

Ввод дополнительного внешнего финансирования для выдачи тендерных займов.

Агентство будет подключено к площадке для самостоятельного рассмотрения заявок на тендерные займы и выдачи займов для обеспечения заявок на участие в тендерах по госзаказу и выдачи поручительств под банковские гарантии, обеспечивающие исполнение госконтрактов.

Развитие регионального присутствия путем расширения агентской сети и интерактивного сервиса

Региональное развитие

Усиление присутствия в муниципальных образованиях и развитие инфраструктуры являются необходимыми условиями для достижения стратегических целей, объемных показателей и установленных стратегией темпов роста.

Основные направления регионального развития:

- Организация сети авторизованных пунктов приема комплектов документов для предоставления микрозаймов СМСП и организациям инфраструктуры поддержки МСП ЛО
- Создание пунктов постоянных консультационных услуг по действующим кредитным продуктам, включая продукты Агентства но не ограничиваясь ими, для субъектов МСП
- Увеличение доли обслуживания через централизованные электронные каналы (создание колл-центра и развитие электронной подачи заявок)

Для облегчения процедуры подачи заявки, а также ускорения рассмотрения заявки на микрофинансирование, в 2016 году Агентство намерено организовать в Ленинградской области сеть пунктов приема документов на участие в программе микрофинансирования и информирования СМСП о других продуктах Агентства. До 2021 года Агентство планирует создать пункты во всех районах Ленинградской области и значительно сократить временные издержки клиентов и работников Агентства на подачу документов и рассмотрения заявок. Помимо организации самих точек, будет проведена работа по обучению и аккредитации сотрудников как агентов для предоставления услуг Агентства.

В качестве таких пунктов рассматриваются в том числе и МФЦ, и территориальные отделения союзов и ассоциаций, и другие площадки, которые либо имеют статус МФО (Формат 1) либо (Формат 2)

Региональное развитие предполагает 2 формата точек присутствия, в зависимости от которых будет варьироваться спектр предоставляемых услуг.

Формат 1

Полноценная микрофинансовая организация, имеющая статус МФК и МКК.

Услуги: Полный спектр услуг, связанный с предоставлением микрофинансирования, в рамках своей компетенции, с использованием утвержденных Агентством методических рекомендаций и заключенного соглашения.

Ключевые продукты:

- Выдача микрозаймов на базе «Правил предоставления микрозаймов» Агентства

Формат 2

Авторизованный пункт на базе муниципальной инфраструктуры поддержки, сети офисов АО «ОблЖАИК».

В качестве таких пунктов рассматриваются в том числе и МФЦ, и территориальные отделения союзов и ассоциаций, и другие площадки, которые желают предоставлять консультационные услуги и/или осуществлять прием документов и фиксацию залога.

Услуги:

- Консультации по всем продуктам Агентства
- Помощь в заполнении документов для подачи заявки на микрофинансирование
- Консультирование по работе с ЭТП
- Информирование о продуктах банков/лизинговых компаний-партнеров
- При наличии аккредитации: прием документов, выезд на осмотр и фиксацию предмета залога, составление заключения по заемщику.

Этап 1 1-3 месяц

Разработка методических материалов по работе с 2 базовыми продуктами Агентства.

Наполнение сайта информацией по этим продуктам, порядке их получения.

Включения функции возможности скачивания анкеты, дистанционной подачи заполненной анкеты.

Проведение предварительных встреч с представителями муниципальных фондов и микрофинансовых организаций, с целью выявления интереса, уровня компетенции относительно продуктов Агентства, готовности осуществлять агентскую деятельность.

Подписание соглашения о сотрудничестве с АО «ОблЖАИК».

Этап 2 4-7 месяц

Разработка форматов взаимодействия. Юридический аудит возможности взаимодействия.

Утверждение документов, регламентирующих предоставление новых продуктов Агентства.

Создание схемы взаимодействия, механизма аккредитации. Методических материалов.

Написание договора, позволяющего осуществлять контроль за деятельностью МФО-агентов.

Внедрение вебинарной площадки.

Проведение обучения МФО-агентов (Формат 1). Аккредитация.

Проведение семинаров и вебинаров для сети пунктов, которые желают предоставлять консультационные услуги и/или осуществлять прием документов и фиксацию залога. (Формат 2)

Тестовый запуск Формата 1 и Формата 2.

Этап 3 7 -12 месяц

Аудит работы точек Формата 1. Контроль за качеством фиксации предметов залога, проведением мониторинга. Написание скриптов.

Аудит уровня качества клиентской поддержки Формат 2. Написание скриптов.

При необходимости, проведение дополнительного обучения на местах.

Интеграция взаимодействия: Введение общих программ учета. Унификация реестров.

Единый call- центр.

Увеличение информированности о порядке предоставления поддержки СМСП в регионе и доступности продуктов для целевой аудитории, методом повышения квалификации сотрудников банков-партнеров, организаций инфраструктуры поддержки, СМСП Ленинградской области, работы с профильными профессиональными сообществами.

Программа подготовки сотрудников банков-партнеров Агентства.

Клиенты очень небольшого числа наших банков-партнеров используют поручительства агентства. Это во-многом связано с недостаточной информированностью сотрудников банков о продуктах Агентства для субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области.

В этой связи на 2016 год Агентством запланировано переподготовить сотрудников 15 банков-партнеров. Специалисты Агентства будут проводить презентации для банковских работников с подробными разъяснениями, о том, как работает наша программа, на кого она рассчитана и какие документы для этого необходимы. В дальнейшем программа подготовки сотрудников банков будет проходить по мере подписания договоров сотрудничества с новыми Банками-партнерами.

Результатом этой работы, должна стать значительная интенсификация деятельности банков-партнеров, показывавших до этого нулевые результаты.

Программа подготовки сотрудников муниципальных фондов.

Неоднозначные результаты деятельности Агентство показало и в области взаимодействия с муниципальными фондами районов Ленинградской области.

Далеко не все сотрудники фондов правильно понимают специфику продуктов агентства и не в полной мере рассказывают о них предпринимателям. Учитывая, что до 2016 года Агентство оказывало только 1 вид услуг: предоставление поручительств – точных параметров программы предоставления поручительств не знает ни один сотрудник муниципального фонда.

Для изменения ситуации, на 2016 год Агентство запланировало провести 10 образовательных встреч с работниками муниципальных фондов, для разъяснения программ Агентства, видов продуктов предоставляемых Агентством, на кого распространяются программы и для чего предназначаются продукты, какие существуют требования к заявке и заемщикам. Таким образом с 2016 года, муниципальные фонды должны будут стать главным источником распространения информации о работе Агентства для всех новых СМСП в Ленинградской области

Внедрение бесплатной, образовательной программы для малого и среднего предпринимательства Ленинградской области.

До конца 2016 года, Агентством планируется провести 9 бесплатных образовательных мероприятий для субъектов малого и среднего предпринимательства Ленинградской области. По характеру мероприятия это будут тематические семинары и мастер-классы по улучшению важных для каждого предпринимателя дисциплинам, таких как: маркетинг, продажи, закупки, управленческие навыки, лидерства, юридические вопросы.

Согласно планам правительства о плановом и полномасштабном повышении качества финансовой грамотности населения, Агентство со своей стороны будет увеличивать количество и качество образовательных мероприятий для повышения финансовой грамотности СМСП.

Все мероприятия будут проходить на площадках партнеров в Санкт-Петербурге и в области. Уже получен ряд предварительных договоренностей со Сбербанком, Союзом

Машиностроителей, Центром Импортозамещения и несколькими муниципальными фондами.

Все эксперты: состоявшиеся предприниматели и настоящие мастера своего дела, готовые поделиться своими навыками с другими.

Этап 1 1-3 месяц

Сформировать базу экспертов, готовых оказывать бесплатные образовательные услуги СМСП.

Проведение переговоров и заключение соглашений о сотрудничестве с общественными организациями, профильными ассоциациями, союзами, потенциальными агентами.

Участие в профильных мероприятиях для улучшения качества информирования целевых групп СМСП.

Выступления перед предпринимателями муниципальных образований

Сбор контактов ответственных сотрудников организаций поддержки инфраструктуры и банков партнеров для осуществления рассылки методических материалов и формирование расписания.

Этап 2 4-7 месяц

Формирование расписания повышения квалификации сотрудников банков, муниципальных фондов и МФО

Подготовка и рассылка методических материалов.

Подготовка промо и методических материалов. Изготовление 2х рекламных видеороликов.

Переработка сайта, с целью создания кредитных калькуляторов продуктов Агентства, возможностью поиска на карте филиалов Банков-Партнеров, предоставляющих услуги по кредитованию Субъектов МСП ЛО и базовых условий кредитования.

Проведение серии ежемесячных тематических бесплатных обучающих семинаров для СМСП.

Ведение групп в социальных сетях и канала на Youtube. Возможность снимать и выкладывать в открытый и закрытый доступ съемку проводимых вебинаров, семинаров и выступлений.

Переподготовка сотрудников банков - партнеров

Приведение дизайна сайта credit47.ru в соответствие с дизайном Инвестпортала ЛО.

Этап 3 8 -12 месяц

Выступления на территории профильных образовательных учреждений.

Участие в тематических обсуждениях, круглых столах, теле- и радио- передачах.

Ведение колонки в печатном издании или тематического раздела в интернет издании.

Работа с блоггерами и трендсеттерами.

Для реализации цели, касающейся улучшения позиции Ленинградской области в Национальном рейтинге состояния инвестиционного климата субъектов Российской Федерации по направлению: «Поддержка малого предпринимательства» при совместной работе Агентства и Комитета поддержки малого и среднего бизнеса и потребительского рынка в рамках «Дорожной карты 2016-2017» разработан перечень нижеследующих мероприятий:

Мероприятия, направленные на улучшение значения показателя (по каждой подгруппе показателей)	КПЭ (ключевой показатель эффективности, по каждой подгруппе показателей)	Значение КПЭ	Срок достижения КПЭ
Создание на сайте АО«АПМСП» "Кредитного калькулятора» продуктов АО "АПМСП"	Количество созданных кредитных калькуляторов	2	31.12.2016
Увеличение уставного капитала АО «АПМСП» на осуществление микрофинансовой деятельности	Объем предоставленных средств, АО «АПМСП», млн. руб.	не менее 100	30.09.2016
<p>Активизация работы АО «АПМСП» по предоставлению поручительств и микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства:</p> <p>1. Информирование в рамках различных мероприятий (конференции, форумы, круглые столы, семинары, онлайн-встречи и др.)</p> <p>2. Распространение через СМИ информации, способствующей формированию доверительного отношения к деятельности агентства</p> <p>3. Обеспечение рассмотрения заявки на микрофинансирование в установленный правилами срок</p> <p>4. Создание удобной и доступной системы удаленной электронной подачи заявок на микрофинансирование на сайте www.credit47.ru</p>	<p>Количество мероприятий, в которых представитель агентства примет участие</p> <p>Количество публикаций в печатных СМИ и интернет-ресурсах, сообщений в телевизионных и радиопрограммах</p> <p>Количество дней рассмотрения заявки</p> <p>Процент заявок, поданных в электронном виде, от общего количества заявок</p> <p>Количество привлеченных новых банков-партнеров</p>	<p>не менее 50</p> <p>не менее 30</p> <p>не более 30</p> <p>не менее 20</p> <p>не менее 5</p>	<p>31.12.2016</p> <p>31.12.2016</p> <p>31.12.2016</p> <p>31.12.2016</p> <p>31.12.2016</p>

5. Увеличение количества банков-партнеров по программе предоставления поручительств			
Осуществление микрофинансовой деятельности АО «АПМСП» и муниципальными микрофинансовыми организациями	Общий объем предоставленных микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства, млн. руб. Количество предоставленных займов	129 не менее 50	31.12.2016
Предоставление постоянных консультационных услуг по действующим кредитным продуктам для субъектов МСП на базе муниципальной инфраструктуры поддержки, сети офисов ОАО «ОблЖАИК»	Количество пунктов консультационных услуг	не менее 15	31.12.2016

Также до 29 марта 2017 года Агентство обязано привезти свое наименование в соответствие с 407 –ФЗ, для чего за 2016 год должно быть выбрано удобное сокращенное наименование, отражающие смысл деятельности Агентства и форма МФО, в рамках которой Агентство планирует продолжать свою деятельность.

Ключевые показатели эффективности установленные Агентством на 2016 год.

Ключевые показатели эффективности (англ. Key Performance Indicators, KPI) — показатели деятельности подразделения (предприятия), которые помогают организации в достижении стратегических и тактических (операционных) целей. КПЭ — это инструмент измерения поставленных целей. Использование ключевых показателей эффективности даёт организации возможность оценить своё состояние и помочь в оценке реализации стратегии.

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «АГЕНТСТВО ПОДДЕРЖКИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА, РЕГИОНАЛЬНАЯ МИКРОФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ» КПЭ на 2016 год.

Руководитель: ГОРЕЦКАЯ Ольга Александровна

Структура:

Генеральный директор (Горецкая О.А.)

Заместитель генерального директора (Чистяков Ф.И)

Главный бухгалтер (Кокорин Д.Н.)

Экономист (Дроздова Е.В.)

Специалист по микрофинансированию (Гошивская М.А.)

Специалист по работе с банками (Махмудова Г.Ш.)

Начальник службы экономической безопасности (Борознов А.А.)

Ведущий специалист по микрофинансовым операциям (Гарнина О.В.)

	Задача	СРОК	Примечания	Исполнитель
--	---------------	-------------	-------------------	--------------------

Проект «Создание агентской сети»

	Организовать сеть из 10 пунктов приема документов на участие в программе микрофинансирования: Разработка регламента взаимодействия	31.12.16 01.06.16	Организация сети авторизованных пунктов приема комплектов документов для предоставления микрозаймов СМСП и организациям инфраструктуры поддержки МСП ЛЮ	Чистяков Ф.И. Горецкая О.А.
	Обучение и аккредитация сотрудников 10 точек предоставления услуг агентов по предоставлению микрофинансирования	31.12.2016	Обучение сотрудников Агентов 2х видов: - имеющих статус МФК и МКК - желающих предоставлять консультационные услуги и осуществлять прием документов и фиксацию залога	Горецкая О.А. Гарнина О.В.

Проект «Создание обучающей программы»

	Переподготовка сотрудников 15 банков - партнеров	01.08.2016	Разъяснение сотрудникам банков-партнеров особенностей работы с продуктами Агентства	Махмудова Г.Ш. Гошивская М.А.
	Повышение квалификации сотрудников 10 муниципальных фондов	31.12.2016	Разъяснение сотрудникам муниципальных фондов особенностей работы с продуктами Агентства	Гарнина О.В. Дроздова Е.В.
	Сформировать базу из 15 экспертов, готовых оказывать бесплатные образовательные услуги СМСП	01.04.2016	Для привлечения в качестве спикеров/консультантов	Горецкая О.А. Чистяков Ф.И.
	Проведение серии ежемесячных тематических бесплатных	31.12.2016	Всего 9 за 2016 год	Чистяков Ф.И.

	обучающих семинаров для СМСП			
Блок « Основные виды деятельности»				
	Выдача СМСП 50 микрозаймов по программе микрофинансирования Возможность электронной подачи заявки с сайта Агентства и 813.ru	31.12.16 01.06.16	На основании объема финансирования в размере 120 миллионов рублей	Гарнина О.В. Гошивская М. А. Борознов А.А.
	Прирост портфеля выданных поручительств на 20%	31.12.16	По сравнению с 2015 годом	Махмудова Г.Ш. Дроздова Е.В.
Проект «Увеличение доли закупок на торгах для субъектов МСП»				
	Создать программу выдачи гарантий и микрозаймов для участия в закупочных процедурах СМСП ЛЮ	31.12.16	Совместно с ЭТП, банками и компаниями- партнерами	Горецкая О.А.